

Behörde für Große Verkehrsinfrastrukturen (Major Transport Infrastructure Authority, MTIA)

MTIA- Beschwerdemanagement- Richtlinie

2 Einführung

2.1 Einführung

Als Branche sind wir bestrebt, unseren Stakeholdern einen exzellenten Service zu bieten. Wir schätzen Feedback. Es trägt dazu bei, die Erfahrungen unserer Stakeholder zu verstehen und festzustellen, wie wir ihre Bedürfnisse weiterhin erfüllen können.

Wir erkennen Ihr Recht an, eine Beschwerde einzureichen und eine zeitnahe und angemessene Antwort auf Ihre Bedenken zu erhalten.

2.2 Anwendung und Definition

Diese Richtlinie gilt für alle Beschwerden, die bei der folgenden Behörden für Große **Verkehrsinfrastrukturen (MTIA)** und ihren Projektbüros eingehen und über unseren Beschwerdemanagementprozess verwaltet werden:

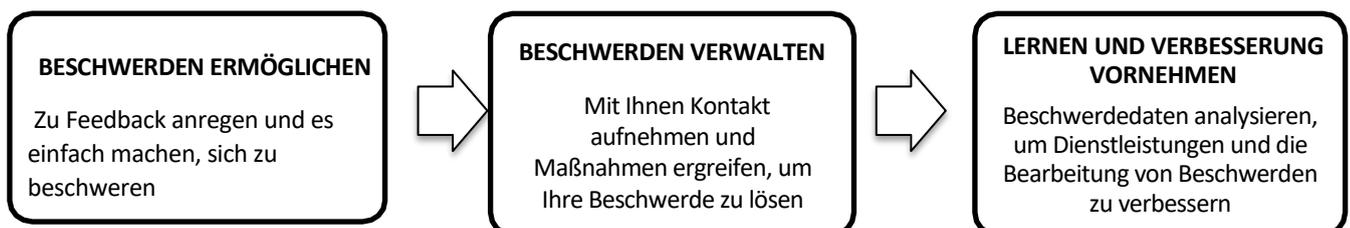
- Projekt zur Entfernung von Bahnübergängen (Level Crossing Removal Project, **LXRP**)
- Bahnprojekte Victoria (Rail Projects Victoria, **RPV**)
- Projekt North-East-Link (North East Link Project, **NELP**)
- Projekt Westgatetunnel (West Gate Tunnel Project, **WGTP**)
- Hauptverkehrsstraßenprojekte Victoria (Major Road Projects Victoria, **MRPV**)

Eine Beschwerde ist Ausdruck der Unzufriedenheit mit unseren Projekten und Projektplanungen, Maßnahmen, Dienstleistungen, Mitarbeitern oder der Bearbeitung einer Beschwerde.

2.3 Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Unser Beschwerdemanagementprozess basiert auf Leitprinzipien, die darauf abzielen:

- Beschwerden zu ermöglichen und zu begrüßen
- Beschwerden effektiv, effizient und fair zu verwalten
- Eine Kultur zu fördern, bei der aus Beschwerden gelernt wird und Verbesserungen vorgenommen werden
- Immer transparent sein.



2.3.1 Beschwerden ermöglichen

Wir erkennen Ihr Recht auf Beschwerde an und verpflichten uns, Ihre Bedenken fair und effizient zu bearbeiten. Unsere Mitarbeiter sind bestens geschult und werden Sie aktiv durch den Prozess begleiten. Wir sind uns bewusst, dass manche Menschen besondere Bedürfnisse haben oder zusätzliche Unterstützung benötigen, wenn sie eine Beschwerde einreichen. Wir bieten eine Reihe zugänglicher Optionen, um den Prozess so einfach wie möglich zu gestalten.

Wir werden bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde flexibel sein und auf die bequemste und effizienteste Weise mit Ihnen kommunizieren. Wir verwenden Methoden zur Bearbeitung von Beschwerden, die uns helfen, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu lösen.

2.3.2 So erreichen Sie uns, wenn Sie eine Beschwerde haben

Für aktuelle Informationen, wie Sie uns kontaktieren können, besuchen Sie bitte <https://bigbuild.vic.gov.au/> oder rufen Sie uns jederzeit unter Freecall **1800 105 105** an.

Wenn Sie gehörlos sind oder eine Hör- oder Sprachbehinderung haben, können Sie uns direkt oder über den National Relay Service unter 1800 555 630 kontaktieren. Wenn Sie einen Übersetzer- oder Dolmetscherdienst benötigen, können Sie uns unter (03) 9209 0147 kontaktieren.

Wir sind bestrebt, Ihre Beschwerde umgehend zu bestätigen und darauf zu reagieren, und erkennen an, dass einige Probleme dringende Maßnahmen erfordern. Wir bewerten jede neue Beschwerde, um die am besten geeignete Erstmaßnahme zu bestimmen, und räumen den angesprochenen Problemen je nach Dringlichkeit und/oder Schwere Vorrang ein.

Antworten können länger dauern, wenn die Beschwerde eine detaillierte Untersuchung oder Beiträge von externen Parteien, einschließlich Auftragnehmern für das entsprechende Projekt, erfordert.

Unser Beschwerdemanagementprozess ist fair gegenüber allen Parteien und stellt sicher, dass Probleme objektiv und unvoreingenommen behandelt werden. Sie haben Möglichkeiten zur Überprüfung, wenn Sie mit einem Ergebnis nicht zufrieden sind, einschließlich interner Managementbewertung durch das zuständige Projektbüro oder externe Überprüfung durch den Ombudsmann für öffentliche Verkehrsmittel (Public Transport Ombudsman) (für LXP und RPV) oder den Ombudsmann von Victoria (Victorian Ombudsman) (für LXP, RPV, NELP, WGTP und MPRV). Datenschutzbezogene Eskalationen hinsichtlich aller Projektbüros können an das Büro des Datenschutzbeauftragten von Victoria (Victorian Information Commissioner) gerichtet werden.

Wir schützen Ihre Privatsphäre und verwalten Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen und unserer Datenschutzrichtlinie. Unsere Datenschutzrichtlinie finden Sie unter <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

2.3.3 Lernen und Verbesserungen vornehmen

Beschwerdedaten sind eine wichtige Informationsquelle, um unsere Leistung zu messen. Jedes Projektbüro analysiert regelmäßig anonymisierte Beschwerdedaten, um Wege zu finden, wie wir unsere Arbeitsweise und die Durchführung unserer Projekte verbessern können. Wir legen der Geschäftsleitung monatliche Berichte über Beschwerdetrends vor und führen Ursachenanalysen für Beschwerden durch, um systemische Probleme zu identifizieren. Wir arbeiten auch mit Unternehmen in unserer Branche zusammen, um Ihre Erfahrung zu verbessern und zu verhindern, dass das Problem erneut auftritt.

Wir arbeiten auch hart daran, unseren Beschwerdemanagementprozess kontinuierlich zu verbessern. Wir verfügen über effektive Qualitätssicherungsprozesse, um die Qualität der Beschwerdebearbeitung regelmäßig zu überprüfen und unseren Mitarbeitern Feedback zu geben. MTIA führt ein jährliches Compliance-Audit durch, um die Einhaltung des Beschwerdemanagementprozesses zu bewerten.

3 Unser Beschwerdemanagementprozess

Alle MTIA-Projektbüros verwenden einen dreistufigen Beschwerdemanagementprozess (siehe Abbildung 1: Beschwerdemanagementprozess). Dadurch können Beschwerden erfasst und gegebenenfalls schnell gelöst werden. Außerdem besteht die Möglichkeit, Ihre Bedenken eingehender zu prüfen, wenn Sie mit unserer ersten Antwort nicht zufrieden sind.

Abbildung 1: Beschwerdemanagementprozess

